

**PENERAPAN LAYANAN KONSELING *ONLINE* BERBASIS *WEB-CHAT*
DALAM MEMBANTU MENGATASI MASALAH MAHASISWA
BIMBINGAN PENYULUHAN ISLAM FAKULTAS
DAKWAH DAN KOMUNIKASI**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos) Dalam Program Studi Bimbingan Penyuluhan Islam
Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah
Palembang**

DISUSUN OLEH:

YUNI ASTRIANA

1730502125

**PROGRAM STUDI BIMBINGAN PENYULUHAN ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
TAHUN 2021M/ 1442 H**

NOTA PEMBIMBING

NOTA PEMBIMBING

Hal: *Pengajuan Ujian Munaqosyah*

Kepada Yth.
Dekan Fak.
Dakwah dan Komunikasi
UIN Raden Fatah
di-
Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan Hormat,

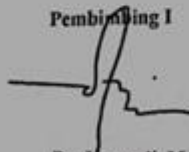
Setelah mengadakan bimbingan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa saudari Yuni Astriana NIM: 1730502125 yang berjudul: "Penerapan Layanan Konseling *Online* Berbasis *Web-Chat* Dalam Membantu Mengatasi Masalah Mahasiswa Bimbingan Penyuluhan Islam Fakultas Dakwah Dan Komunikasi". Sudah dapat diajukan dalam ujian Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

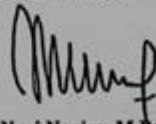
Palembang, 28 April 2021

Pembimbing I



Dr. Kusnadi, M.A
NIP.19710819 200003 1 002

Pembimbing II



Neni Noviza, M.Ed
NIP.19790304 200801 2 012

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuni Astriana
NIM : 1730502125
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Bimbingan Penyuluhan Islam
Judul : Penerapan Layanan Konseling *Online* Berbasis *Web-Chat*
Dalam Membantu Mengatasi Masalah Mahasiswa
Bimbingan Penyuluhan Islam Fakultas Dakwah dan
Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi, pembahasan, dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini kecuali disebutkan sumbernya adalah hasil pengamatan, penelitian, serta pemikiran saya dengan pengarahan pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademis, baik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan di atas maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar akademik yang saya peroleh melalui pengajuan skripsi ini.

Palembang, 29 April 2021

Yang membuat pernyataan



Yuni Astriana

NIM. 1730502125

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Berusahalah sebaik mungkin, gagal coba lagi.

Ketika berhasil itu adalah takdirmu

-Ayahku

Jangan pernah berucap 'tidak' jika kau belum mencoba melakukannya

-Ibuku

Hargai dirimu, sebab tidak ada yang bisa menghargai nya sebaik dirimu

-Penulis

Atas Berkah dan Ridho Allah SWT . Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Ayah handaku Badaruddin HB dan Ibundaku Isrok Ilah yang selalu mendoakan anak nya, memberi motivasi, memenuhi kebutuhan baik moril maupun materil, serta selalu membahagiakan ku. Skripsi ini ku persembahkan kepada kalian atas rasa syukur hingga sampai pada titik ini.
2. Kepada Kakak-kakak ku Adee Indriani, Nempri Haryoko, Silvia Dwi Putri, Rahmad Illahi, serta adik bungsu ku Rizki Oktarina yang selalu memotivasi hingga penulisan skripsi ini selesai agar selesai tepat dengan waktunya.
3. Kepada keponakan ku yang tersayang Qurrotul'Aini Queen Haryoko, Qurrota'A'yun Aqeela Haryoko, Syakeera Ghonia Haryoko, Syaheera Agnia Haryoko, M. Zayyan Illahi, M. Zain Illahi semoga kelak kalian mendapatkan pendidikan yang kalian inginkan, dan menjadi orang-orang yang sukses dunia dan akhirat.
4. Kepada pembimbing ku Bapak Dr. Kusnadi, MA dan Ibu Neni Noviza, M.Pd yang telah memberikan kontribusi yang begitu besar dalam membantu menyelesaikan skripsi ini berupa arahan dan bimbingan serta ilmu yang sangat berguna.
5. Kepada sahabat ku tercinta yang sangat aku sayangi Riri Pratiwi, Diana Aminin, Rossalinda, Nabila Aprilia, Suci Indah Sari, Monica Anggraiani Sapitri.
6. Kepada teman kosan ku Diana Aminin, Dewi Milea, dan Mutiara Aisyah.

7. Kepada Teman-teman terdekat ku di kampus Mei Sarri, Sinta Yossi Risna, Shinta, Nurkumalasari, Okta Nurmilana, Nadia Anggraiani, Sindy Astri Aulia, Muna Atori, Rinda Anggela yang selalu menemani suka duka dalam dunia perkuliahan
8. Kepada Keluarga besar Kelas BPI-D 2017 yang telah menjadi keluarga hingga kurang lebih 4 tahun.
9. Kepada Almamaterku Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang yang sangat saya cintai.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah menganugerahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Sholawat beriring salam selalu tercurah kepada Nabi agung Muhammad SAW, keluarga, para sahabat hingga kaum muslimin yang telah berjihad di Jalan Allah SWT. Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali menerima bantuan baik dari dosen, keluarga serta teman-teman penulis dari bantuan moril maupun materil, Sehingga bantuan tersebut dapat meringankan beban penulis hingga dapat terselesaikan, skripsi ini berjudul **“PENERAPAN LAYANAN KONSELING *ONLINE* BERBASIS *WEB-CHAT* DALAM MEMBANTU MENGATASI MASALAH MAHASISWA BIMBINGAN PENYULUHAN ISLAM FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI”**. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu diucapkan terimakasih kepada:

1. Yang terhormat Rektor UIN Raden Fatah Palembang Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., MA. Yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang.
2. Yang saya hormati Bapak Dr. Achmad Syarifudin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang beserta Staf pimpinan lainnya, para dosen dan karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan yang terbaik berupa pelayanan,

perhatian, pengarahan serta bimbingan selama duduk dibangku kuliah sampai dengan masa akhir perkuliahan.

3. Yang saya hormati Bapak Dr. Kusnadi, MA dan Ibu Neni Noviza, M.Pd selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, serta pemikiran demi terselesainya skripsi ini.
4. Yang saya hormati Ketua Prodi Bimbingan Penyuluhan Islam Ibu Manah Rasmanah, M.Pd dan sekretaris prodi Ibu Dr. Suryati, M.Pd yang tidak pernah bosan mendengarkan keluh kesah serta memberikan motivasi untuk penyelesaian penulisan skripsi hingga akhir.
5. Terimakasih kepada pihak Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan izin penelitian kepada saya serta banyak membantu memberikan informasi, dukungan, serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Terimakasih Kepada Orang Tua ku Badaruddin HB dan Isrok Illah dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan baik moril ataupun materil hingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
7. Terimakasih kepada kakak-kakak ku Adee Indriani, Nempy Haryoko, Silvia Dwi Putri, Rahmad Illahi dan adik bungsu ku Rizki Oktarina serta keponakan-keponakan ku tersayang terimakasih atas motivasi serta perhatiannya selama menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada sahabat-sahabat dan sekaligus keluargaku Riri Pratiwi, Diana Aminin, Rossalinda, Nabila Aprilia, Suci Indah Sari, Monica Anggraiani Sapitri.

9. Terimakasih kepada teman-teman organisasi ku DEMA-F DAKWAH DAN KOMUNIKASI, HMPS BPI.
10. Terimakasih kepada teman-teman ku kelas BPI-D Angkatan 2017 yang telah mensupport selalu.
11. Terimakasih kepada Almamaterku UIN Raden Fatah Palembang.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan. Dengan kerendahan hati penulis menerima kritikan dan masukan dari berbagai pihak guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga karya ini dapat menjadi referensi, dan bermanfaat bagi pembaca. Aamiin ya Rabbal ‘alamin

Palembang, April 2021

Penulis

Yuni Astriana

NIM. 1730502125

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	11
BAB II TINJAUAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	13
B. Kerangka Teori	
1. <i>Konseling Online</i>	17
a. <i>Pengertian Konseling Online</i>	17

b. Media Konseling <i>Online</i>	20
c. Tahapan Konseling <i>Online</i>	23
d. Etika Layanan Konseling <i>Online</i>	25
2. Masalah Mahasiswa	26
C. Kerangka Perpikir	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan atau Metode Penelitian	46
B. Subyek Penelitian	47
C. Data dan Sumber Data.....	48
D. Teknik Pengumpulan Data.....	48
E. Lokasi Penelitian	56
F. Teknik Analisis Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	
1. Profil Singkat Fakultas Dakwah dan Komunikasi	59
a. Struktur Organisasi Tata Kerja Fakultas Dakwah dan Komunikasi	65
b. Visi, Misi dan Tujuan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.....	69
c. Visi Misi dan Tujuan Prodi BPI	70
2. Sejarah Singkat Web E-KonselingIslam prodi BPI	72
B. Deskripsi dan Analisis Data	
1. Permasalahan Mahasiswa Prodi BPI	73

2. Penerapan Layanan Konseling Online	
berbasis Web-Chat	76
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Proses Penerapan	
Konseling <i>Online</i> berbasis <i>Web-chat</i>	88
C. Pembahasan	119
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	126
B. Saran	127
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis-Jenis AUM Umum Format 1	28
Tabel 2.2 Pengelompokan Masalah AUM Format 1	29
Tabel 3.1 Subyek Penelitian.....	47
Tabel 3.2 Kisi-kisi AUM	49
Tabel 3.3 Kisi-kisi Wawancara Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Layanan Konseling Online Berbasis Web-Chat ..	52
Tabel 3.4 Kisi-kisi Observasi Penerapan Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis <i>Web-Chat</i>	56
Tabel 4.1 Persentase Hasil AUM F-1 dalam Bidang Masalah Karir Dan Pekerjaan per-Individu	74
Tabel 4.2 Hasil Observasi Pada Kelima Mahasiswa Prodi BPI Fakultas Dakwah dan Komunikasi Ketika Pelaksanaan Penerapan Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis <i>Web-Chat</i>	82
Tabel 4.3 Hasil Observasi Pada Kelima Mahasiswa Prodi BPI Fakultas Dakwah dan Komunikasi Ketika Pelaksanaan Penerapan Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis <i>Web-Chat</i>	84
Tabel 4.4 Hasil Observasi Pada Kelima Mahasiswa Prodi BPI Fakultas Dakwah dan Komunikasi Ketika Pelaksanaan Penerapan Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis <i>Web-Chat</i> ..	86
Tabel 4.5 Hasil Wawancara Dengan Subyek ‘NA’ Mengenai Faktor Pendukung Proses Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis <i>Web-Chat</i>	88

Tabel 4.6 Hasil Wawancara Dengan Subyek ‘RA’ Mengenai Faktor Pendukung Proses Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis <i>Web-Chat</i>	92
Tabel 4.7 Hasil Wawancara Dengan Subyek ‘MNS’ Mengenai Faktor Pendukung Proses Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis <i>Web-Chat</i>	94
Tabel 4.8 Hasil Wawancara Dengan Subyek ‘ONM’ Mengenai Faktor Pendukung Proses Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis <i>Web-Chat</i>	96
Tabel 4.9 Hasil Wawancara Dengan Subyek ‘TA’ Mengenai Faktor Pendukung Proses Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis <i>Web-Chat</i>	98
Tabel 4.10 Hasil Wawancara Dengan Konselor Mengenai Faktor Pendukung Proses Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis <i>Web-Chat</i>	102
Tabel 4.11 Hasil Wawancara Dengan KA Prodi Mengenai Faktor Pendukung Proses Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis <i>Web-Chat</i>	105
Tabel 4.12 Hasil Wawancara Dengan Pengelola <i>Web</i> Konseling Islam Mengenai Faktor Pendukung Proses Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis <i>Web-Chat</i>	106
Tabel 4.13 Hasil Wawancara Dengan Subyek ‘NA’ Mengenai Faktor Penghambat Proses Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis	

<i>Web-Chat</i>	108
Tabel 4.14 Hasil Wawancara Dengan Subyek ‘RA’ Mengenai Faktor Penghambat Proses Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis	
<i>Web-Chat</i>	109
Tabel 4.15 Hasil Wawancara Dengan Subyek ‘MNS’ Mengenai Faktor Penghambat Proses Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis	
<i>Web-Chat</i>	110
Tabel 4.16 Hasil Wawancara Dengan Subyek ‘ONM’ Mengenai Faktor Penghambat Proses Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis	
<i>Web-Chat</i>	112
Tabel 4.17 Hasil Wawancara Dengan Responden ‘TA’ Mengenai Faktor Penghambat Proses Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis	
<i>Web-Chat</i>	113
Tabel 4.18 Hasil Wawancara Dengan Konselor Mengenai Faktor Penghambat Proses Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis	
<i>Web-Chat</i>	115
Tabel 4.19 Hasil Wawancara Dengan KA Prodi Mengenai Faktor Penghambat Proses Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis	
<i>Web-Chat</i>	117
Tabel 4.20 Hasil Wawancara Dengan Pengelola <i>Web</i> Konseling Mengenai Faktor Penghambat Proses Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis	
<i>Web-Chat</i>	118

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.2 Kerangka Berpikir Layanan Konseling <i>Online</i> Berbasis <i>Web-Chat</i>	44
Bagan 4.1Struktur Organisasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi	68

ABSTRAK

Konseling *online* menjadi alternatif dalam pelaksanaan bimbingan konseling pada era digital dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan mahasiswa, mengetahui bagaimana penerapan konseling *online* berbasis *web-chat*, dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan konseling *online* berbasis *web-chat* dalam membantu mengatasi masalah mahasiswa BPI Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Subyek dalam penelitian ini merupakan mahasiswa BPI 2017 dengan 11 mahasiswa. Teknik pengumpulan data menggunakan AUM Umum F-1, wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian bidang masalah yang dialami oleh mahasiswa BPI Fakultas Dakwah dan Komunikasi Angkatan 2017 dalam 10 bidang masalah yaitu karir dan pekerjaan (KDP) sebesar 29%. Dalam proses pelaksanaan konseling *online* memiliki tiga tahapan diantaranya: 1). tahap persiapan (*Web Prodi BPI* <http://new.e-konselingislam.com>, *Pc/Komputer*, *Handphone*, koneksi internet, materi), 2) tahap proses konseling (pengantaran, penjajakan, penafsiran, pembinaan dan penilaian) 3). tahap pasca konseling (menilai keberhasilan proses konseling *online*, konseling tatap muka, dialih tangan/*direferal*). Faktor pendukung konseling *online* berbasis *web-chat* adalah tersedianya laptop/*handphone*, adanya koneksi internet, materi-materi yang tersedia sesuai dengan permasalahan mahasiswa/konseli, dapat membantu menyelesaikan masalah mahasiswa/konseli serta antusias mahasiswa/konseli dalam pelaksanaan konseling *online*. Adapun faktor penghambat pelaksanaan konseling *online* berbasis *web-chat* koneksi yang tidak stabil dan konseling *online* belum berbentuk aplikasi.

Kata Kunci: Konseling Online, Web-Chat, Masalah mahasiswa